



برنامج التحوّل
الوطني 2020

الدليل التشغيلي
لمدير وحدة التطوع

جمعية إطعام بالمنطقة الشرقية




بسم الله الرحمن الرحيم


إطعام



المحتويات



مقدمة

يعدُّ التطوع مطلباً وطنياً وضرورةً إنسانيةً ودعامةً أساسيةً، في بناء وتعزيز التكافل الاجتماعي في المجتمعات المتحضرة والمتقدمة، كما أنه أحد الطرق والوسائل التي تتيح لتلك المجتمعات توظيف الطاقات البشرية والمادية المتوفرة.

وتنبع أهمية التطوع من كونه يعزز انتماء الفرد لمجتمعه ووطنه وتقديم الخدمة له وتعويده على روح البذل والعطاء وممارسة عمل الخير، تطبيقاً لمعتقده وما يتلقاه من مبادئ ومثل، فضلاً عن إكسابه مهارات وجدارات نافعة من خلال هذه المساهمة العملية.

إن ممارسة التطوع يساهم في تنمية السلوك الإيجابي لدى الفرد وتعويده على حب العمل والعطاء، واكتساب المهارات، التي تعينه مستقبلاً في حياته والعملية والتأقلم مع المجتمع، وتنمية روح البذل لديه بدون مقابل، كأحد السلوكيات التربوية التي يحثّ عليها ديننا الإسلامي. كما أنه دعامة اقتصادية وثروة وطنية ينبغي الإفادة منها.

لذلك نجد أن دول العالم المتقدمة أولت هذا المجال اهتماماً كبيراً وبذلت في سبيل الارتقاء به جهوداً متواصلة وهي اليوم تحصد ثمار تلك الجهود؛ كما تدل الأرقام الواردة في الجدول:

الدولة	نسبة المتطوعين من السكان	نسبة المتطوعين من العاملين في القطاع الخيري
أمريكا	%25	%34
بريطانيا	%44	%41
فرنسا	%26	%47
السويد	%49	%72
ألمانيا	%36	%42
النرويج	%40	%64
اليابان	-	%40
الفلبين	-	%50

وتسعى وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية إلى تطوير التطوع والقفز به ليساهم في بناء المجتمع والمشاركة في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ عبر إنشاء وحدات تطوعية في القطاع غير الربحي من خلال مشروع مأسسة التطوع.



عن الجمعية

عن الجمعية

هي مؤسسة غير ربحية متخصصة بالطعام، هدفها الأساسي حفظ النعمة، تأسست بمبادرة من رجال أعمال بالمنطقة الشرقية بهدف حفظ النعمة من الهدر وذلك عن طريق نقل فكرة بنوك الطعام في دول العالم وتطبيقها بالمملكة العربية السعودية وبطريقة احترافية تحفظ فيها خصوصية المجتمع والمستفيد.

رؤية الجمعية

أن تكون إطعام الرائدة عالميا في توفير الطعام المناسب للمستفيدين عبر منظومة عمل احترافية.

رسالة الجمعية

ندعم الشراكة والتوعية بين أطياف المجتمع من خلال حفظ النعمة وجذب الموارد الخيرية لتوفير الغذاء المناسب للمستفيدين وتحقيق مفهوم التكافل الإجتماعي.

الأهداف الاستراتيجية

١. توعية وتثقيف المجتمع بأهمية حفظ وترشيد النعمة
٢. توصيل الزائد من الطعام وإيصاله للمستفيدين بأفضل معايير الجودة والسلامة.
٣. خلق فرص عمل جديدة، تأهيل وتدريب عدد من أبناء الأسر المستفيدة
٤. تحفيز كافة أبناء المجتمع على العمل التطوعي
٥. الارتقاء بالعمل الخيري وتقديمه بصورة احترافية.

ماهو التطوع؟

التطوع بشكل عام هو بذل الخير. والبر هو جماع الخير قال تعالى (فمن تطوع خيراً فهو خيرٌ له). وهو ما تبرع به الإنسان من ذات نفسه وهو غير مفروض عليه .

تعريف التطوع في المعيار الاسترالي: هو النشاط الذي يتم عبر مشاريع محددة أو من خلال المنظمات غير الربحية، شريطةَ أن يعود بالفائدة على المجتمع والمتطوع، وأن يتم من دون إكراه أو مقابل قيمة مالية.

التطوع أيضاً هو ما يتبرع الإنسان به دون إلزام أو مقابل، سواءً كان تبرعه برأيٍ أو بعملٍ، وهو باختصار؛ عمل الخير في كل جوانبه، وهو كذلك خدمة إنسانية وطنية.

تعريف المتطوع في قاموس اكسفورد: هو الشخص الذي يقوم بالمشاركة في مؤسسة أو القيام بمهمة دون مقابل مالي.

ويعرفه آندي فرير: العمل الذي يستفيد منه المجتمع حينما يقوم به الفرد بمطلق حريته دون عائد نقدي

لماذا نحتاج إلى إدارة للعمل التطوعي؟

للمنظمات والجمعيات	- استقطاب المتطوعين ذوي المهارات المناسبة للعمل. - تحقيق العدل والمساواة عبر تنظيم وتوحيد طريقة التعامل مع المتطوعين. - وجود وحدة للعمل التطوعي، يسهم بقوة في الحفاظ على المتطوعين واستمرارهم. - وجود وحدة للعمل التطوعي يساعد الجمعيات على القيام بأحد أدوارهم الرئيسة، ألا وهي إشراك المتطوعين وزيادة المشاركة المجتمعية. - وجود وحدة للعمل التطوعي سيرفع نسبة الفاعلية والإنجاز في الجمعية مع تقليل تكلفة الموارد البشرية.
للمجتمع	- انتشار الثقافة الصحيحة للتطوع في المجتمع. - تحقق التواصل بين الجمعية والمجتمع مما سيساعد في الترويج لاحتياجات الجمعية وقيمها. - اكتساب الشباب للمهارات المتعددة وزيادة شعورهم بالمسؤولية. - تفعيل المواطنة الصالحة.
للمتطوع	- وحدة العمل التطوعي ستعمل على تنوع الفرص التطوعية، والتي تجعل مجال الاختيار والرغبة بالتطوع واسعا. - وحدة العمل التطوعي ستنظم العمل من خلال خطط محددة. - وحدة العمل التطوعي ستعمل على تدريب المتطوعين على مهارات لتطوع. - وحدة العمل التطوعي ستحرص على تقدير وتكريم لضمان استمرار العطاء. - وحدة العمل التطوعي ستستمر في التواصل مع المتطوعين مما سيحفّزهم للتطوع المستمر.





ما هي إدارة التطوع؟

إدارة التطوع هي: المكون الإداري الذي يختص بشؤون المتطوعين في الجمعية، عبر تحديد الاحتياجات التطوعية وكتابة الفرص التطوعية لها واستقطاب وتوظيف المتطوعين حسب قدراتهم وحاجات الجمعية، كما تقوم إدارة التطوع بتأهيل وتدريب المتطوعين حسب المهمة، ومتابعتهم أثناء الأداء وتكريمهم ونشر إنجازاتهم.

وتتشكل إدارة التطوع من هيكل إداري يتكون من عدة مهام وظيفية تتبع لمدير إدارة التطوع حسب رؤية الجمعية وقدراتها وحجم التطوع فيها.

أدوار إدارة التطوع

١. نشر ثقافة التطوع داخل الجمعية وفي المجتمع:

من خلال تعزيز أهمية مفهوم التطوع وأثره على الفرد والمجتمع بين موظفي الجمعية والمستفيدين والمجتمع المحيط، وإبراز قصص النجاح والممارسات الإيجابية التي يقوم بها المتطوعون.

٢. بناء الفرص التطوعية:

عن طريق التعاون مع جميع الإدارات والأقسام المختلفة في الجمعية لتقييم احتياجها للمتطوعين والمساهمة في تصميم ومراجعة الفرص التطوعية.

٣. توفير آلية واضحة للعمل التطوعي:

وذلك برسم سياسات وإجراءات واضحة و التأكد من سير الأعمال التطوعية وفق السياسات والإجراءات المعتمدة ومراجعتها دوريا.

٤. استقطاب وتسكين المتطوعين:

السعي لاستقطاب المتطوعين في الفرص التطوعية المتاحة بالطرق المناسبة والمتنوعة للوصول لشرائح المجتمع المختلفة، مع الحرص على الاختيار الدقيق بما يتناسب مع المواصفات الخاصة بالفرصة، ويتبع ذلك تكوين قاعدة بيانات للمتطوعين على مستوى الجمعية وعلى مستوى الفروع مما يسهل عملية البحث والاستقطاب والتواصل مع المتطوعين.

٥. توفير بيئة محفزة وجاذبة للتطوع:

القيام بتقدير وتكريم المتطوعين وتقديم الدعم المعنوي، ونشر قصص النجاح، وحصر الساعات التطوعية لكل متطوع، وقياس الأثر (المادي والاجتماعي)

من التطوع وإبرازه للداعمين والمتطوعين والمجتمع.

٦. تدريب المتطوعين وتطويرهم وتقديم البرنامج التعريفي:

تحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين وتقديم برامج تطويرية وفقاً لاحتياجات المتطوعين وامكانيات الجمعية، وتعريف المتطوعين بالجمعية وأهدافها وغيرها من مكونات البرنامج التعريفي الواردة في دليل السياسات والإجراءات

٧. تنسيق الشراكات مع الجهات الحكومية والخاصة:

تحرص إدارة التطوع على عقد الشراكات المجتمعية التي تعود بالنفع على إدارة التطوع بالتعاون مع الأقسام ذات العلاقة داخل الجمعية.

٨. تفعيل التقنية في إدارة التطوع في الجمعية:

تقوم الإدارة بتفعيل التقنية في إدارة المتطوعين، من خلال توفير قاعدة محدثة لبيانات المتطوعين، وآلية للتسجيل في الفرص التطوعية، وإجراء التقييم، وحفظ الوثائق والتجارب والإنجازات.

٩. إدارة المتطوعين والتنسيق بينهم والإشراف على أعمالهم:

تقوم إدارة التطوع بالإشراف على المتطوعين بالتعاون مع المشرفين المباشرين على الفرصة التطوعية من الإدارات والأقسام بما يضمن سلامة المتطوعين، وسلامة المخرجات، وحسن سير العملية التطوعية.

١٠. التخطيط للعمل التطوعي والبرامج التطوعية:

تقوم إدارة التطوع بالتخطيط للبرامج الفعاليات التطوعية ووضع المؤشرات التشغيلية للتأكد من تحقيق الهدف.

١١. التواصل مع المتطوعين بشكل مستمر:

من المهم أن تستمر إدارة التطوع بالتواصل مع المتطوعين (الحاليين والمنقطعين) وذلك بإرسال آخر الأخبار والإنجازات من خلال وسائل التواصل المتاحة، بالإضافة إلى الفرص التطوعية الجديدة.

١٢. إبراز الجهود التطوعية للجمعية والفروع إعلاميا:

من خلال توثيق التجارب الناجحة والتواصل الفعّال والمستمر خصوصا عبر وسائل التواصل الاجتماعي للوصول لشريحة واسعة من مختلف أصحاب المصلحة.

١٣. الإشراف على عملية تصميم الفرص التطوعية:

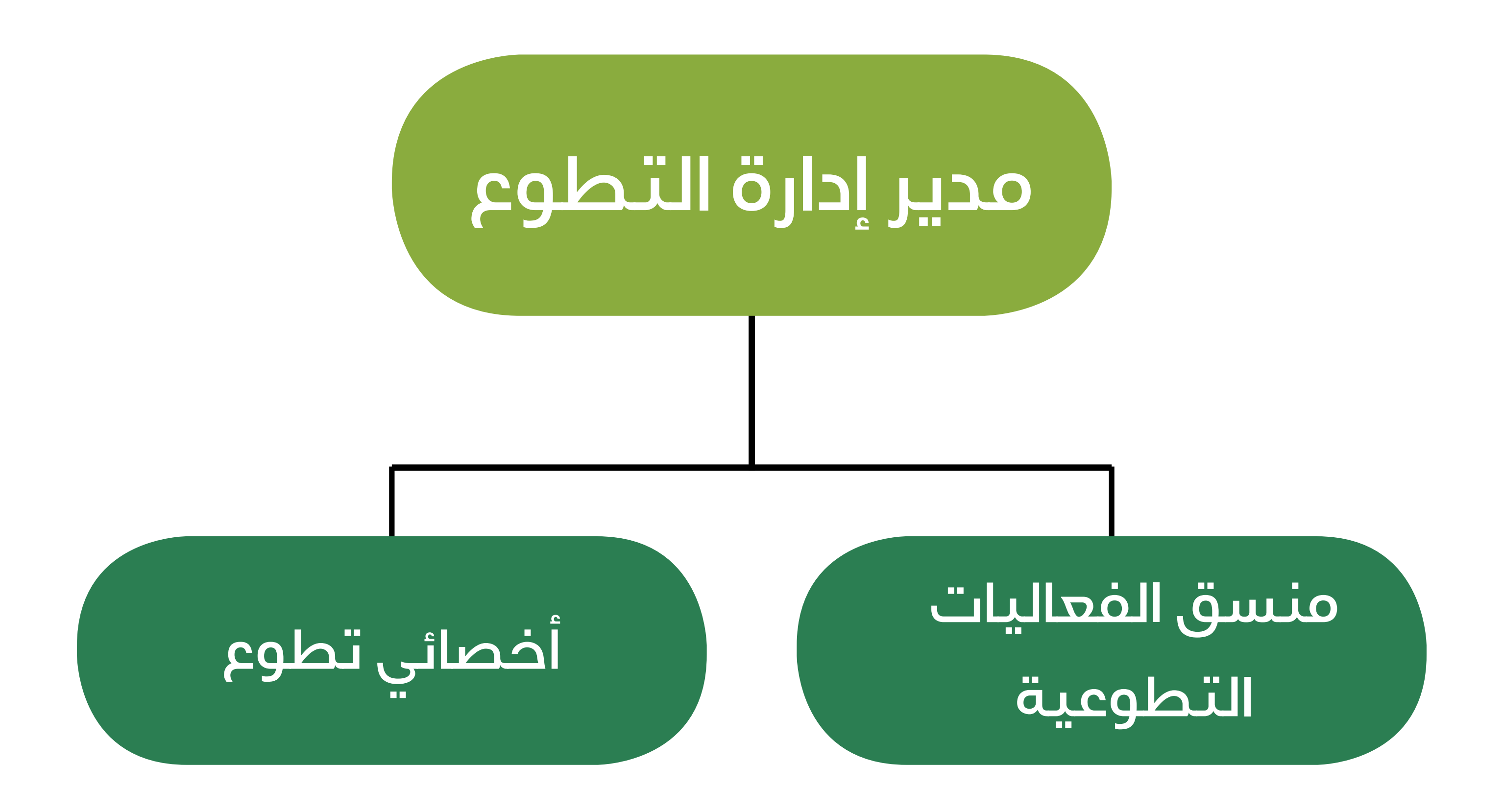
تقوم إدارة التطوع بتحديد الاحتياج لخلق فرص تطوعية جديدة واستقطاب أكبر شريحة ممكنة للوصول إلى فئات المجتمع المختلفة .

المرجعية الإدارية لإدارة التطوع:

ترجع إدارة التطوع مباشرة إلى المدير التنفيذي بالجمعية.

الهيكل الإداري لإدارة التطوع:

ترجع وحدة التطوع إداريا إلى المدير التنفيذي في لجنة التنمية الإجتماعية بالهدا وبلاد طويرق. الهيكل الإداري لوحدة التطوع







المهام الوظيفية

مدير إدارة التطوع

بيانات الوظيفة			
المسؤول المباشر	المدير التنفيذي	**الإدارة**	

الغرض من الوظيفة

الإشراف على جميع مهام إدارة التطوع والعاملين فيها ومدراء الفرق والمتطوعين.

الواجبات الوظيفية

١. وضع الأدوار والأهداف الخاصة بإدارة التطوع.
٢. الإشراف على تنفيذ سياسات وإجراءات إدارة التطوع.
٣. زيادة عدد المتطوعين مع الجمعية من خلال زيادة عدد الفرص التطوعية المتاحة في الجمعية وفروعها.
٤. إدارة الاجتماعات الدورية والعاجلة.
٥. تحديد الموارد الضرورية لتحقيق أهداف إدارة التطوع وإعداد الموازنة السنوية.
٦. تثقيف العاملين في الجمعية عن التطوع.
٧. الإشراف على إعداد التقارير الخاصة بإدارة التطوع.
٨. الإشراف على العاملين في إدارة التطوع، وتقييم مدى تحقيقهم لأهدافهم الوظيفية.
٩. المساهمة في عقد الشراكات وجلب الرعايات لإدارة التطوع تحت إشراف المدير التنفيذي والجهات ذات العلاقة في الجمعية.
١٠. الإشراف على مراجعة السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة التطوع بشكل دوري.
١١. التأكد من توفر جميع الإجراءات القانونية اللازمة (الترخيصات والأذونات) للمتطوعين لتأدية مهامهم التطوعية بالتنسيق مع الجهة ذات العلاقة بالجمعية.
١٢. زيادة نسبة الاحتفاظ بالمتطوعين من خلال التركيز على: التدريب والتطوير – التقييم – التقديم والتكريم.
١٣. رفع التقارير اللازمة للمدير التنفيذي.
١٤. القيام بما يطلبه منه مديره المباشر ويدخل ضمن نطاق عمله.

طبيعة العمل		
بيئة العمل	مكتبي وميداني	
التواصل والعلاقات	داخلية	العاملين في إدارة التطوع– مجلس الإدارة بالجمعية – المتطوعين بالجمعية والمتعاونين
	خارجية	الجهات الحكومية – الجمعيات ولجان التنمية في المحافظة – الجهات المانحة والقطاع الخاص -

مؤشرات قياس الأداء
-

المؤهلات العلمية والمهارات المطلوبة والجدارات الأساسية	
المؤهلات والخبرات	١. مؤهل جامعي. ٢. خبرة إدارية متميزة. ٣. خبرة سابقة في مجال التطوع المجتمعي.
المهارات والجدارات	١. القدرة على إدارة الفعاليات والمشاريع. ٢. التواصل الفعال مع المتطوعين والجمعيات والمؤسسات. ٣. القدرة على تحفيز الآخرين. ٤. القدرة على قيادة فرق العمل. ٥. القدرة على تكوين علاقات فعالة والإفادة منها.

منسق الفعاليات التطوعية

بيانات الوظيفة			
المسؤول المباشر	مدير إدارة التطوع	**الإدارة**	إدارة التطوع
الغرض من الوظيفة			
إدارة الفعاليات التطوعية والتنسيق والتخطيط لها وجدولتها والإشراف على تنفيذها.			
الواجبات الوظيفية			

١. وضع الأدوار والأهداف الخاصة بالفعاليات التطوعية.
٢. الإشراف على كافة الفعاليات التطوعية وتوزيع المهام بين المتطوعين.
٣. التأكد من توفر كافة الإجراءات القانونية اللازمة (الترخيصات والأذونات) للمتطوعين لتأدية مهامهم التطوعية بالتنسيق مع الأقسام المختصة.
٤. توثيق تنفيذ المتطوعين للفرص التطوعية.
٥. التخطيط والإعداد لكافة الفعاليات التطوعية ووضع الجدول الزمني لها.
٦. الإشراف على برامج التكريم والتحفيز الخاصة بالفعاليات التطوعية.
٧. المشاركة في التخطيط وإعداد البرامج لإدارة التطوع.
٨. المشاركة في إعداد الميزانية المناسبة لإدارة التطوع في الجمعية.
٩. رفع التقارير اللازمة لمدير إدارة التطوع.
١٠. تنفيذ المهام التي يطلبها مدير إدارة التطوع وتدخل ضمن نطاق عمله.

طبيعة العمل		
بيئة العمل	مكتبي وميداني	
التواصل والعلاقات	داخلية	مدير التطوع -العاملون في إدارة التطوع – المتطوعين بالجمعية والمتعاونين
	خارجية	القطاع الحكومي والخاص

مؤشرات قياس الأداء
-

المؤهلات العلمية والمهارات المطلوبة والجدارات الأساسية	
المؤهلات والخبرات	١. مؤهل جامعي. ٢. خبرة في إدارة الأنشطة المجتمعية والموارد البشرية
المهارات والجدارات	١. القدرة على التخطيط والتنظيم ٢. القدرة على قيادة فريق العمل وتحفيز الآخرين. ٣. القدرة على العمل تحت الضغط .

أخصائي التطوع

بيانات الوظيفة			
المسؤول المباشر	مدير التطوع	**الإدارة**	إدارة التطوع

الغرض من الوظيفة
القيام بإستقطاب المتطوعين ومتابعتهم منذ تسجيلهم في الفرصة التطوعية بالجمعية وتقديم البرنامج التعريفي انتهاء بالتكريم.

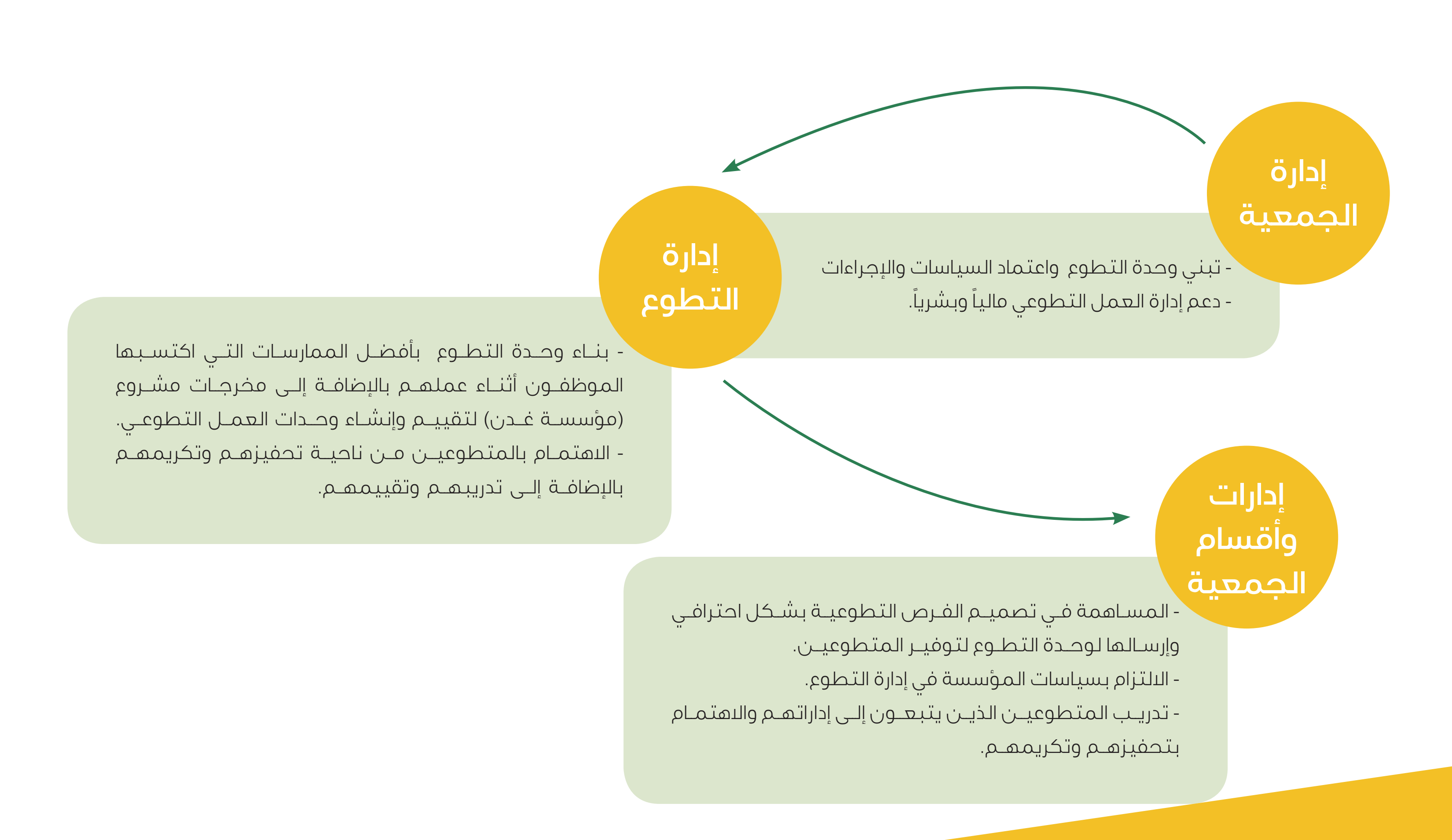
الواجبات الوظيفية
١. تسويق الفرص التطوعية وفقاً للشريحة المستهدفة عبر الأدوات الإعلانية المناسبة. ٢. استقبال المتطوعين وإجراء المقابلات الشخصية معهم وتوجيههم.. ٣. ترتيب وتنفيذ البرنامج التعريفي للمتطوعين الجدد. ٤. تأسيس وإدارة قاعدة بيانات المتطوعين وتحديثها بشكل دوري. ٥. إدارة التواصل مع المتطوعين، قبل التطوع "لتسويق الفرص التطوعية" وأثناء التطوع "للمتابعة" وما بعد التطوع "للتكريم". ٦. متابعة المتطوعين أثناء أدائهم للمهام التطوعية ونقل احتياجاتهم إلى مدير إدارة التطوع ومدراء الإدارات والأقسام. ٧. حساب عدد الساعات التطوعية وإعداد وثيقة رسمية تسلم للمتطوع عند انتهاءه من مهامه التطوعية؛ عند الطلب. ٨. إدارة الحسابات الإلكترونية والإعلانات الخاصة بإدارة التطوع. ٩. المشاركة في التخطيط وإعداد البرامج لإدارة التطوع. ١٠. المشاركة في إعداد الميزانية المناسبة لإدارة التطوع. ١١. رفع التقارير اللازمة لمدير إدارة التطوع. ١٢. تنفيذ المهام التي يطلبها مدير إدارة التطوع وتدخل ضمن نطاق عمله.

<table>
<tr><th colspan="3">طبيعة العمل</th></tr>
<tr><td>بيئة العمل</td><td colspan="2">مكتبي – ميداني</td></tr>
<tr><td rowspan="2">التواصل والعلاقات</td><td>داخلية</td><td>مدير التطوع -العاملين في إدارة التطوع – مجلس الإدارة بالجمعية – المتطوعين بالجمعية والمتعاونين</td></tr>
<tr><td>خارجية</td><td>الجهات الحكومية – الجمعيات ولجان التنمية في المملكة – الجهات المانحة والقطاع الخاص.</td></tr>
<tr><th colspan="3">مؤشرات قياس الأداء</th></tr>
<tr><td colspan="3">-</td></tr>
<tr><th colspan="3">المؤهلات العلمية والمهارات المطلوبة والجدارات الأساسية</th></tr>
<tr><td>المؤهلات والخبرات</td><td colspan="2">١. مؤهل جامعي.
٢. خبرة مميزة في التسويق أو الاعلام.</td></tr>
<tr><td>المهارات والجدارات</td><td colspan="2">١. خبرة ممتازة في التسويق أو إدارة حسابات التواصل الاجتماعي.
٢. مهارات في الاستقبال وتقديم العروض.
٣. الفاعلية والانجاز.</td></tr>
</table>



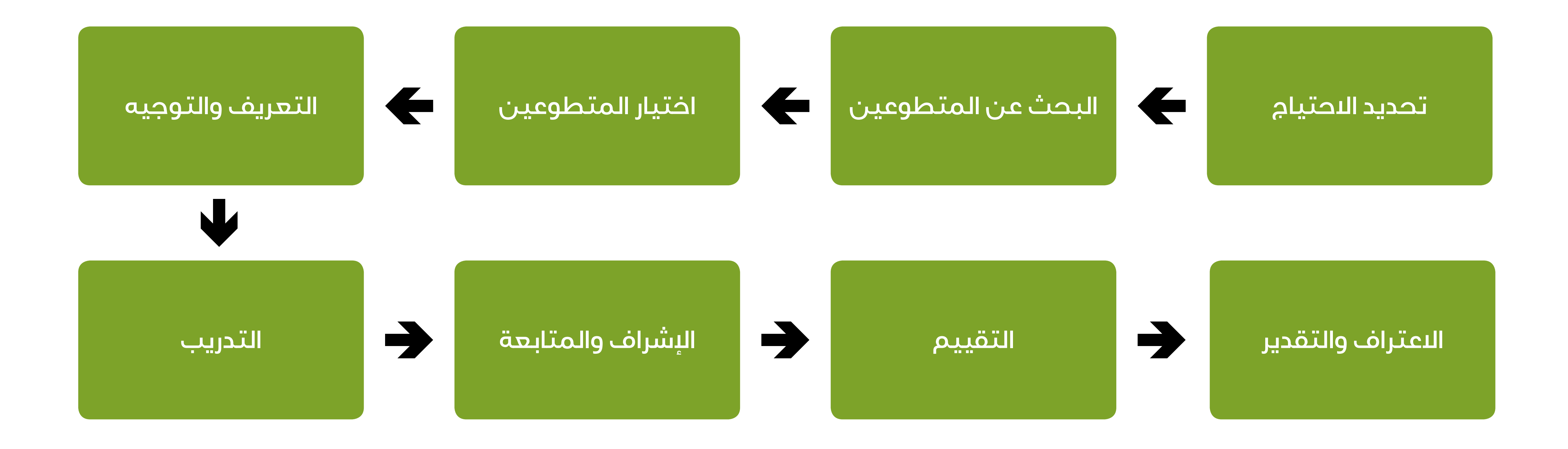
التكامل في إدارة التطوع في الجمعية

تسعى إدارة التطوع إلى القيام بدورها في تفعيل أفراد المجتمع في الأعمال والخدمات التي تقدمها الجمعية بمختلف إداراتها والفروع التابعة لها. وحتى تستطيع إدارة التطوع تحقيق أدوارها والأهداف المناطة بها فلا بد لها من التعاون المشترك والتكامل حتى تستطيع تعظيم الأثر وتحقيق نتائج ملموسة. ولهذا نحن نعتبر إدارة التطوع ضلعاً من ضمن ثلاثة أضلاع، لا يُثمر التطوع إلا بتعاونهم جميعا لتكتمل عملية البناء بشكلها الصحيح.



دائرة حياة إدارة المتطوعين

هناك محطات أساسية لا يمكن تجاوزها في حال الرغبة بوحدة تطوع احترافية، وتطبيقها يضمن وجود إدارة ناجحة تحقق النتائج وتخدم رسالة الجمعية وتستوعب المتطوعين من مختلف أفراد المجتمع، ويمكننا تلخيص هذه المحطات في هذه العناصر الثمانية التالية:



الأول: تحديد الاحتياج

وحدة التطوع يجب أن تقيّم احتياجات الجمعية من المتطوعين في ثلاثة محاور أساسية، وهي:

١- الأعمال الإدارية والتنفيذية في الجمعية.

٢- البرامج والأنشطة في الجمعية.

٣- الشراكات المجتمعية مع جهات أخرى.

بعد ذلك يتم وضع وصف واضح ومحدد للتوقعات والمسؤوليات في نموذج الفرصة التطوعية، وبعد الانتهاء من إعداد هذا النموذج يمكن البدء في الخطوة التالية.

الثاني: البحث عن المتطوعين

ويمكن استخدام منهجيتين أساسيتين للبحث عن متطوعين:

أولاً: بحث مستهدف

ويقصد به البحث عن أشخاص يتمتعون بمهارات محددة لتأدية المهمة التطوعية.

ثانياً: بحث غير مستهدف

ويقصد به البحث عن أشخاص يتمتعون بمهارات عامة لتأدية المهمة التطوعية.

ولتسهيل هذه المهمة بالإمكان إعداد قاعدة بيانات تفصيلية لفرز المتطوعين واهتماماتهم وخبراتهم وتحديثها بشكل دوري.

الثالث: اختيار المتطوعين

اختيار المتطوعين هي عملية التعرف على خلفيات المتطوعين المحتملين وتحفيزهم لشغل الفرص التطوعية المناسبة لهم، ويتم ذلك عبر إجراء مقابلة شخصية أو هاتفية مع المتطوعين المحتملين والتأكد من تعرفهم على طبيعة احتياجات الفرصة التطوعية وموافقتهم على القيام بها.

الرابع: التعريف والتوجيه

وهي عملية تعريف المتطوعين على الجمعية ورسالتها والعاملين فيها، إضافة إلى تعريف المتطوع على مكان تأديته للفرصة التطوعية وتعريفه بالمشرف عليه. في دراسة أجريت عام ٢٠٠٧ من قبل مركز أبحاث بتكساس، حيث وجد أن المهارة الأساسية المطلوبة من مسؤول التطوع كانت القدرة على التعبير عن مهمة المنظمة وأهدافها، بشكل يجعل المتطوعين يشعرون بأهمية الدور الذي سيقومون به ومدى تأثيره على تحقيق رؤية المنظمة.

الخامس: التدريب

وهو يهدف إلى مساعدة المتطوعين على تطوير المهارات التي من شأنها تحسين جودة عملهم التطوعي، ويجب أن يتم تحديد نوع التدريب بناء على احتياجات المتطوعين المتفاوتة وخبراتهم ومستوى مهاراتهم الحالية، **كما أن على الجمعية أن توفر فرص تطوعية مناسبة للاستفادة من التدريب الذي حصل عليه المتطوع ليصبح التدريب استثمارا ناجحا يعود على المتطوع والجمعية بالفائدة بدلا من أن يكون عبئا على وحدة التطوع فحسب**.

التدريب مهم لوحدة التطوع لأنه:

- يساعد المتطوعين على تطوير المهارات الأساسية وثقتهم بأنفسهم.
- يوفر الفرصة لنمو شخصية المتطوع.
- التدريب يساهم في تطوير المهارات الأساسية للمتطوعين والتي ستؤثر على حياتهم الشخصية.
- التدريب أيضا يمكن أن يساعد المتطوعين في التعرف على المعارف والمهارات التي يمتلكونها بالفعل.
- التدريب يعتبر نوعا من أنواع التقدير والتكريم والاعتراف بدور المتطوع في خدمة المنظمة.
- التدريب قد يشكل دافعا للمتطوع للاستمرار في التطوع مع الجمعية.

السادس: الإشراف والمتابعة

وجود مستوى متميز من الإشراف والمتابعة مهم ولكن بتوازن، لأن الإشراف والمتابعة المستمرة قد تؤدي إلى نفور المتطوع وشعوره بانحصار المساحة الشخصية أو كأنه في وظيفة، والعكس كذلك إذا لم يكن هناك إشراف أو متابعة، لأنها قد تؤدي إلى شعور المتطوع بعدم الاهتمام أو تنفيذه للمهمة التطوعية بشكل خاطئ، وقد تكون لذلك عواقب سلبية كبيرة.

ويوجد العديد من الأساليب الخاصة بالإشراف على المتطوعين ومتابعتهم، ومن هذه الأساليب ضرورة قيام المشرف على المتطوع سواء كان مدير وحدة التطوع أو مسؤول وحدة التطوع في المركز أو شخص آخر من الجمعية، وأهمية ذلك تكمن في ضرورة معرفة ما يسعد المتطوع وما يزعجهم أثناء تطوعه؟ وهل هو راض عن طبيعة الدور التطوعي الذي يقدمونه؟

من الأساليب المهمة في الإشراف والمتابعة هو التأكد من الحصول على التغذية الراجعة والاستماع إلى ملاحظات واقتراحات المتطوعين وأخذها بشكل جاد، أيضاً من المهم التواصل مع المتطوعين السابقين أو المنقطعين والتعرف على أسباب توقفهم عن التطوع والاستفادة من ذلك في تقييم العمل.

السابع: التقييم

ويهدف التقييم إلى تحديد نتائج أداء المتطوعين والتأكد من تحقيق النتائج المطلوبة، وليس من الضروري تقييم جميع المتطوعين ولكن لابد من الحصول على تقييم عينة مناسبة علميا للحصول على نتائج صحيحة.

خطوات أساسية للتقييم:

١. تحديد الأسئلة التي تحتاج إلى معرفة إجاباتها. لا يصح إجراء تقييم لمجرد التقييم.

٢. تحديد وسيلة عملية لجمع المعلومات (استبيان، مقابلات ...الخ).

٣. اطلاع المتطوعين على نتائج التقييم.

٤. كتابة تقرير التقييم الذي يتضمن النتائج.

٥. مشاركة التقرير والنتائج مع الجهات المعنية داخل الجمعية وخارجها لتبين لهم النجاحات وكيف يمكن ضمان استمرارها أو الإخفاقات وكيف يمكن تلافيها.

أشهر منهجيات التقييم:

- تقييم الإجراءات:

وهذا التقييم يتيح المجال لوحدة التطوع لتقييم "تجربة التطوع" هذا النوع من التقييم يهدف لقياس رضا المتطوع، ومدى توفر الموارد اللازمة والساعات التي يقدمها المتطوع.

- **تقييم النتائج:**

هذا التقييم يقيس التغييرات التي حدثت بسبب مساهمة المتطوعين.

- تقييم العائد الاقتصادي للتطوع:

هذا التقييم يقيس العائد النقدي الذي يوفره المتطوعون على الجمعية، ويتم قياسه عبر حساب القيمة المالية التي كانت سوف تدفع للمتطوع في حال قيامه بالعمل كموظف، ويتم حساب التطوع العام بما يقارب ٢٣ ريال للساعة الواحدة وحساب تطوع المحترفين بـ ١٥٠ ريال. وتنبع أهمية تقييم الأثر الاقتصادي للتطوع من أنه يبين وبالأرقام لإدارة الجمعية حجم الموارد المالية التي يساهم المتطوعون في توفيرها.

الثامن: الاعتراف والتقدير

الاعتراف والتقدير لجهود المتطوعين مع الجمعية، الاعتراف يساعد على تحفيز المتطوعين للاستمرار في التطوع مع الجمعية كما أنه يصنع سفيرا ينقل الصورة الإيجابية عن الجمعية حيثما ذهب. ومن المهم التوازن في التكريم لكي لا يصبح بلا معنى.

والاعتراف والتقدير يأتي على شكلين رئيسين، وهما:

الاعتراف والتقدير الرسمي:

- التكريم في احتفال خاص
- ذكر جهود المتطوع في التغطية الإعلامية
- منح أوسمة خاصة أو شهادات شكر

الاعتراف والتقدير غير الرسمي

- توفير بيئة تطوع ممتعة وآمنة.
- الشفافية في المعلومات حول أي تطورات جديدة.
- توفير فرص تدريبية مناسبة لاحتياجات المتطوع.
- منحه الفرصة للإشراف على متطوعين جدد أو تدريبهم.
- التغذية الراجعة والنقد الإيجابي.
- إقامة علاقات صداقة أخوية مع المتطوعين وبناء الثقة.
- تكليفه بمهمات تشكل تحدٍ ومسؤوليات أكبر.



استراتيجيات في التعامل مع المتطوعين

غالباً ما يتخلى المتطوعون عن أداء الأعمال التطوعية في البيئة التي تفشل في توفير الجو الذي يرضونه، فهم على درجة جيدة من التعليم، والثقافة، والمعرفة، ولديهم قدر جيد من الخبرات التي بإمكانهم تقديمها كمتطوعين، ويتوقعون أن تمدّهم وحدة التطوع بالمرافق اللازمة، والدعم، والتدريب عند الحاجة، ولا يرغبون في أن يتم تجاهلهم أو الإغراق في القوانين التنظيمية، ويتوقعون أن تتم الاستفادة من أفكارهم، ومهاراتهم، وخبراتهم إلى أقصى درجة، وأن يكونوا جزءاً من عملية التخطيط وصنع القرار في بيئة مدارة بفعالية ومساندة لأفرادها. هذه السمات تنطبق على أغلب المتطوعين؛ لذلك فإن المهم اتباع بعض الاستراتيجيات في التعامل مع المتطوعين على اختلاف دوافعهم. نورد في الجدول التالي بعض دوافع المتطوعين وسمات هذه الدوافع مع بعض الطرق المناسبة للتعامل معها.

دوافع المتطوعين

أنواع المتطوعين	سماتهم	كيف يمكن تحفيزهم
المتطوعون بدافع الإنجاز	- يبحثون عن الأعمال التي تتطلب أداءً متميزاً. - يرغبون في تنفيذ الأعمال بشكل أفضل، وإيجاد الطرق المناسبة لتجاوز العقبات. - يحبون أن يتفوقوا على الآخرين، والحصول على إنجازات فريدة، والعمل لتحقيق الأهداف السامية.	- الاستعانة بهم في تحديد خطوات العمل التطوعي ووسائله. - تكليفهم بمهام فيها تحدٍ وتتطلب كفاءة عالية. - السماح لهم بتعلم مهارة جديدة أو علم. - منحهم تغذية راجعة واضحة لأدائهم.
المتطوعون بدافع القيادة والسيطرة	- يريدون التأثير على الآخرين بأفكارهم. - يريدون كسب النقاشات، وتنفيذ الأعمال بالشكل الذي يرونه مناسبا. - يرغبون بالتغيير عن طريق التواصل مع الآخرين.	- إعطائهم الفرصة لإدارة الآخرين. - السماح لهم بتنفيذ بعض التغييرات. - إعطائهم الفرصة للتواصل مع المتطوعين، والعاملين، والمشرفين. - السماح لهم بالإدارة، والقيادة في مكان العمل. - استشارتهم في الطريقة المثلى لإنجاز المهام. - تكليفهم بأعمال تتطلب مهارات إدارية.
المتطوعون بدافع الانتماء والقبول الاجتماعي	- يهمهم الجانب الاجتماعي بشكل كبير. - يريدون إنشاء صداقات. - يريدون الاحترام من الناس. - يحبون أن يكونوا بين الناس، ويهتمون بمشاعرهم.	- السماح لهم بالعمل مع الآخرين. - تكليفهم بأعمال تحتاج الى التعاون بين أكثر من شخص. - اعطائهم مهام تتطلب التواصل مع الآخرين. - منحهم مساحة من الوقت والنشاطات التي تساهم في بناء العلاقات.
المتطوعون بدافع التكريم والتقدير	- يهمهم التقدير والمكانة الاجتماعية. - يفضلون المهام القصيرة الأمد. - يحبون العلاقات العامة. - يرغبون في المهام التي تتطلب الظهور أمام الناس.	- تكليفهم بالأعمال القصيرة)لا تتطلب الكثير من الوقت(. - إظهارهم في التلفاز، الراديو، والأخبار. - تكريمهم بالدروع أو الشهادات، وإعلان إنجازاتهم على الناس.
المتطوعون بدافع التغيير	- يعملون من أجل المصلحة العامة. - لديهم قيم عليا يعملون من أجلها. - يهتمون بالأعمال التي تفيد المجتمع بالعموم.	- جمعهم مع أناس يشاركونهم القيم، والأهداف. - العمل مع أشخاص ملتزمون بالعمل بشكل كبير. - توفير فرص التطوع تتمحور حول الاهتمامات المشتركة في المجتمع، ومهمة المؤسسة.

الخاتمة

إن العمل التطوعي الاحترافي يعد أداة فعالة تصب في مصلحة المؤسسات غير الربحية والمتطوعين والمجتمع. فالتطوع كما اتفق عليه دولياً هو تخصيص الإنسان بعضاً من وقته الخاص لأجل عمل عام نافع عبر التزام أدبي غير وظيفي فضلاً عن كونه تنافساً شريفاً لأجل خدمة أهداف إنسانية ومجتمعية.

وبناء على ذلك فإن العمل التطوعي يعد مطلباً وطنياً وضرورةً إنسانيةً ودعامةً أساسيةً في بناء وتعزيز التكافل الاجتماعي في المجتمعات المتحضرة والمتقدمة كما أنه أحد الطرق والوسائل التي تتيح لتلك المجتمعات توظيف الطاقات البشرية والمادية المتوفرة بما يساهم في تنمية مواردها وتطوير مرافقها.

تنبع أهمية العمل التطوعي من كونه عاملا معززا لانتماء الفرد لمجتمعه ووطنه، ووسيلة فعالة تسهم في غرس روح البذل والعطاء وممارسة عمل الخير تطبيقا لمعتقده وما يتلقاه من مبادئ وقيم، فضلا عن كونه أداة لكسب المهارات والجدارات النافعة من خلال الممارسة العملية.

إن اهتمام الجمعيات والمؤسسات غير الربحية بنشر ثقافة العمل التطوعي وتذليل السبل أمام المتطوعين للمشاركة والمساهمة الفعالة لهو دليل على فكر ناضج واستيعاب كامل لأثر العمل التطوعي من هذه الجهات. وهذا التقييم ما هو إلا خطوة في طريق تأسيس عمل تطوعي احترافي، فهو لم يوضع إلا لغرض التطوير والتحسين، والجهد الأكبر هو الذي يلي هذه العملية من خلال الاستفادة من التوصيات ونتائج التقييم.

إن الدول التي أولت العمل التطوعي مزيدا من الاهتمام والبذل والجهد نجدها الآن تحصد الثمار. ففي كندا ارتفعت نسبة المشاركة لدى المواطنين البالغين إلى ٩٥٪ قدموا ما يقدر بـ ٢,١ بليون ساعة تطوعية خلال عام واحد. أما في أمريكا فيظهر إحصاء عن التطوع لعام ٢٠١٠م أن الأمريكيين قدموا أكثر من ٨ مليار ساعة تطوعية يقدر قيمة العائد منها بـ ١٧٣ مليار دولار. وفي أستراليا يشارك أكثر من ٥,٥ مليون مواطن في العمل التطوعي سنوياً.

إن ثقافة العمل التطوعي الاحترافي لا تزال ناشئة في بلادنا والرواد هم من بدأوا المسيرة نحو الأمام في سبيل رفع مستوى الكفاءة والفعالية للعمل التطوعي في عالمنا العربي والإسلامي.

نسأل الله أن يكون لهذا التقرير أثرا في دفع عملية التطوع قدما نحو الأمام.

وصلى الله وسلم على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.


إطعام


إطعام